はじめに

本書は，テクニカルコミュニケーター協会（TC 協会）の技術検定事業の一環として企画されたものです．

テクニカルコミュニケーターとは，情報を整理してわかりやすく伝える専門家です．文書，マニュアル（取扱説明書）などを正確でわかりやすいものにするにはどのように作成すればよいかの技術を開発し，実行することを仕事にしています．

テクニカルコミュニケーター協会は，これらの技術に取り組む人々が，相互の交流を通じて，よりわかりやすいコミュニケーションを実現するための団体です．その活動のなかで，今回，ビジネス文書やマニュアルをつくるには，どのような技術や技能が必要なのかについてを解説することにしました．

ビジネス文書やマニュアルは説明です．説明の必要十分条件とは「正確なこと」「わかりやすいこと」です．しかし，この正確さとわかりやすさを兼ね備えた文書をつくる作業は，意外に難しいのです．

文書をつくる人は，だれも「不正確に」「わかりにくく」書こうとは思っていません．自分では最大限まで正確さとわかりやすさのレベルを高めたと自負するでしょう．しかし，それが思いどおりにはいきません．レベルを判断するのは読み手だからです．いくら頑張っても読み手に認められなければどうにもなりません．読み手が満足するレベルとは何か，何をどのように改善するのか，などについて的確に判断し，文書の質を高めることが求められているのです．

ではどのような練習をすれば文書の質は高まるのでしょうか．これまで，文書作成の技術書は多数出版されており，いずれも作成の技術を習得するのに有効です．一方，本書では，少し視点を変えて「技術の習得」を眺めてみることにしました．一般に，技術書は，「～のときには～する」「～のときは～してはいけない」のように，個々の場面への対応のしかたを学習するよう求めていま

す．しかし，この学習では，新しい問題場面に出合ったときに，必ずしも効果的に対応できるとはかぎりません．うまく対応するためには，個々の技術について，「なぜそうなのか」の意味や裏づけを知ることが必要なのです．

本書は，この「なぜそうなのか」を解説し，それに基づいて「ではどうすればよいのか」を示していくことをねらいにしました．「なぜそうなのか」を説明するにはいろいろな立場がありますが，やはり，心理学，特に認知心理学の成果に基づいた説明が良いと考えます．認知心理学は，人間の理解や表現のしかたについて，科学的な研究を積み重ねてモデルや理論を組み立てているからです．

本書を作成するにあたり，テクニカルコミュニケーター協会技術検定事業専門委員長永山嘉昭氏（ビジネスコミュニケーションスキル研究所）をはじめ，専門委員の方々の立案とご協力を得ました．また，共立出版（株）小山 透氏，松本和花子氏，三輪直美氏には，大変ご迷惑とご面倒をおかけしました．深く御礼申し上げます．

2008 年 1 月

岸　　　学